

# 陽信商業銀行金融友善服務措施

## 壹、依據：

中華民國銀行商業同業公會全國聯合會 105 年 8 月 18 日全一字第 1050002889A 號函頒「銀行業金融友善服務準則」，暨金融監督管理委員會 105 年 7 月 20 日金管銀國字第 10500155100 號函。

## 貳、目的與範圍：

為提供身心障礙人士適當之金融友善服務，本行提供友善服務措施，範圍包括環境、溝通、服務、商品、資訊、權益保障、檢核與統計及公告等無障礙措施。

## 參、公告：

為提升服務品質，使客戶充分瞭解本行各項金融友善服務，相關措施之執行情形業公告於本行入口網站([www.sunnybank.com.tw](http://www.sunnybank.com.tw))。

## 肆、各項友善服務範圍具體措施：

### 一、環境

(一)營業場所無障礙設施及設備依據內政部營建署「建築物無障礙設施設計規範」及「既有公共建築物無障礙設施替代改善計畫作業程序及認定原則」辦理。

(二)本行營業廳出入口適當位置裝設有「服務鈴」，協助引導服務，如有未設置者，亦陸續增設改善。

(三)本行營業廳設有保全、服務櫃台，並配合服務鈴及專人引導服

務。

## 二、溝通

### (一)存款業務

- 1、身心障礙人士臨櫃辦理存款提款相關業務，均充分告知所需資料，並協助辦理相關業務，提供身心障礙人士合理便利之金融服務。
- 2、視障人士開立存款帳戶，可自行選擇採用「依公證法規定辦理公證」或「見證人」協助開戶，如確有困難無法由親友協同者，可請非經辦其開戶之行員配合協助辦理。

### (二)貸款業務

- 1、本行貸款業務可提供到府收件及對保服務。
- 2、視障人士辦理貸款，可自行選擇採用「依公證法規定辦理公證」或「見證人」方式，並依相關規定辦理對保作業。

### (三)信用卡業務

信用卡業務對身心障礙人士提供各項書面通知、電話語音(如活動登錄、線上開卡等)、簡訊通知(消費簡訊、活動通知簡訊等)及電子郵件通知(帳單、活動通知郵件等)等友善措施服務。

### (四)電子銀行

本行依照無障礙網頁設計原則及「金融機構辦理電子銀行業務

安全控管作業基準」，提供利率、匯率牌告資訊，並提供法定公開揭露事項以及無障礙網路銀行。

### 三、服務

(一)提供線上申請項目如下：1. 線上結清銷戶、2. 線上約定轉入帳號、3. 信用卡分期設定、4. 線上申辦信託開戶、5. 認識客戶作業(KYC)、6. 同意信託業務推介或終止推介等便捷之金融服務。

(二)提供 4498777(手機撥號 02-4498777)作為本行全天候 24 小時電話語音服務專線，提供客戶銀行、信用卡及財富管理等服務。

### 四、資訊

本行網站配合無障礙網頁設計規範第一優先等級要求，取得公共資訊無障礙網頁之無障礙標章，提供公共資訊之無障礙內容，並於兼顧資訊安全及消費者權益下提供主要的電子銀行服務。

### 五、權益保障

(一)本行網站之「申訴信箱」s0800085134@sunnybank.com.tw，提供客戶網路溝通管道。

(二)本行有客戶服務中心 24 小時服務電話(免付費電話 0800-085-134、客戶服務熱線 02-7736-6689 及信用卡服務專線 02-2822-0122)，提供客戶通暢的溝通管道。